

斎場の管理運営に関する自治体アンケート調査結果

1. 斎場の管理運営に関する全国的な動向を把握

自治体財政に余裕がなくなり、斎場の管理運営に関しても経費削減や受益者負担の適正化が必要になっています。斎場に対して、指定管理者制度やPFIなどの手法を導入し、経費削減を図る自治体も徐々に現れてきました。しかし、斎場の整備並びに管理運営は市町村に任せられ、斎場に関する全国的な動向はほとんど把握されていない状況です。こうした背景から、人口規模10万人以上の自治体を調査対象とした「斎場に関する自治体アンケート調査」を実施し、斎場の管理運営体制、指定管理者制度やPFIに関する導入動向等の把握を試みました。

2. 人口規模10万人以上の自治体が調査対象

平成16年3月31日現在の住民基本台帳人口が10万人以上の223自治体の斎場担当課に対して、郵送で調査票を配布しました。130自治体より調査票を回収し、回収率は約6割でした。自主研究として実施したアンケート調査としては回収率が高く、斎場の管理運営に関する全国的な動向に対して、自治体が強い関心を寄せていることがうかがえました。

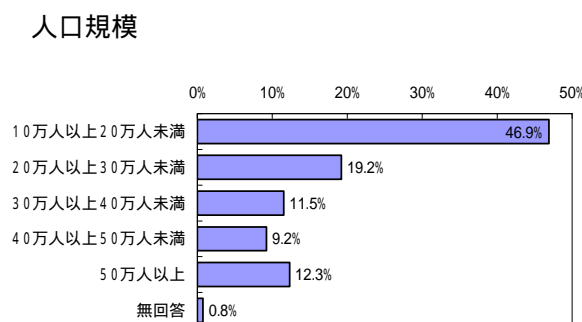
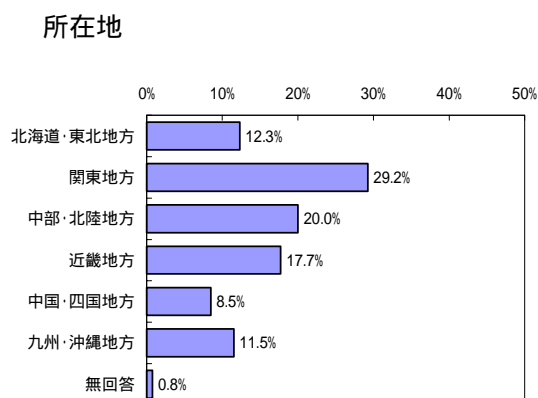
- ・調査対象：人口規模10万人以上（平成16年3月31日住民基本台帳人口）223自治体
- ・調査期間：平成16年11月20日～平成16年12月20日
- ・調査方法：郵送配布、郵送回収
- ・回収状況：130票回収（回収率58.3%）

3. 調査結果

（1）回答自治体の所在地と人口規模

回答自治体の所在地は、関東地方が最も多く約3割を占めました。これは、調査対象自治体全体に占める関東地方の自治体数が多いためです。地方別の回収率は、九州・沖縄地方と北海道・東北地方が7割を超え、他の地方に比べて高い結果となりました。

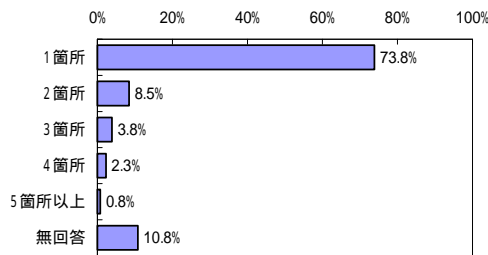
また、回答自治体の人口規模は、20万人未満の自治体が約5割を占めました。これは、調査対象自治体に占める20万人未満の自治体が多いためであり、人口規模の違いによる回答率の差異はほとんど見られませんでした。



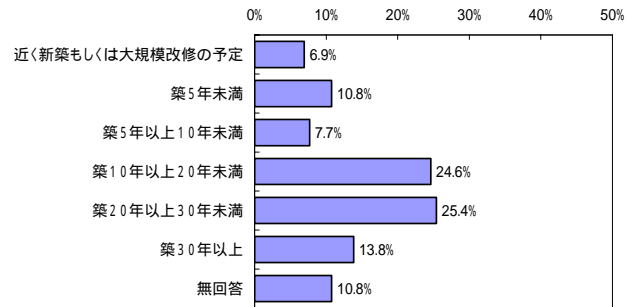
(2) 築20年以上の斎場が約4割を占める

斎場の箇所数は1箇所が約7割、建築年数は築20年以上が約4割を占めました。斎場の老朽化とともに火葬需要が増加している現状を考えると、全国的な傾向として、斎場は増改築の時期を迎えていることがうかがえます。

斎場の箇所数



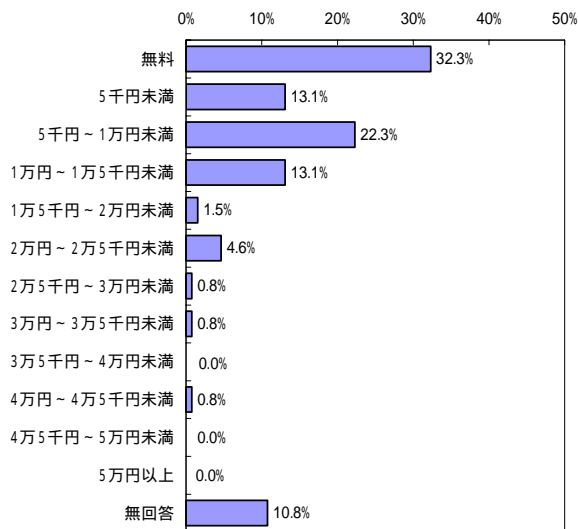
斎場の建築年数



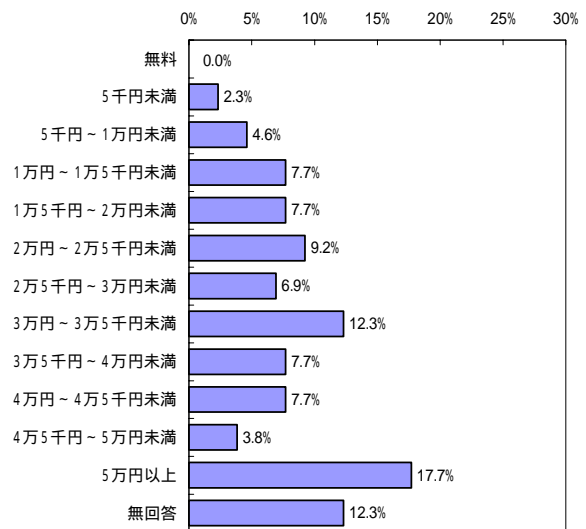
(3) 市内居住者の火葬料金は1万円未満が約7割

市内居住者の火葬料金は無料が約3割、1万円未満が約7割を占めています。火葬原価(約4~5万円前後)と現行料金とは大きな乖離が見られます。その料金設定の理由は「周辺自治体とのバランスを重視」が約5割を占めました。

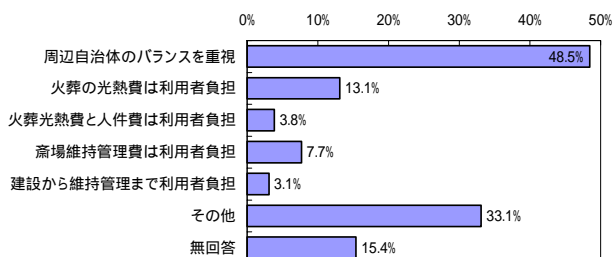
市内居住者の火葬料金



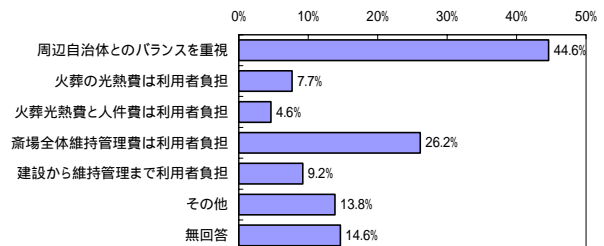
市外居住者の火葬料金



市内居住者の火葬料金の設定理由



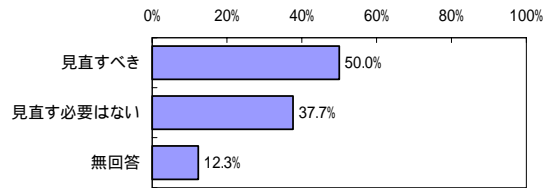
市外居住者の火葬料金の設定理由



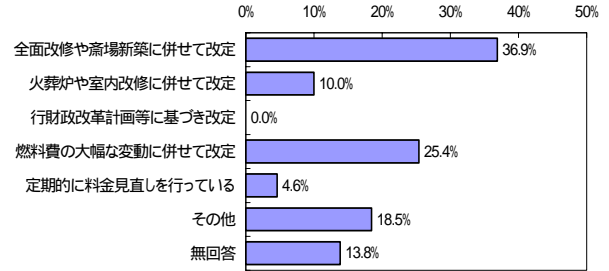
(4) 火葬料金を「見直すべき」が5割

火葬料金等を「見直すべき」と回答した自治体は、5割を占めています。市内居住者の火葬料金が「5千円未満」の自治体では、「見直すべき」は約7割を占めました。また、料金改定のタイミングは、「改修や新築に併せて」が約4割を占めています。火葬料金を低額に設定している自治体では、今後、斎場の増改築等にあわせて火葬料金が改定されることが予想されます。

料金見直しの必要性



料金改定のタイミング

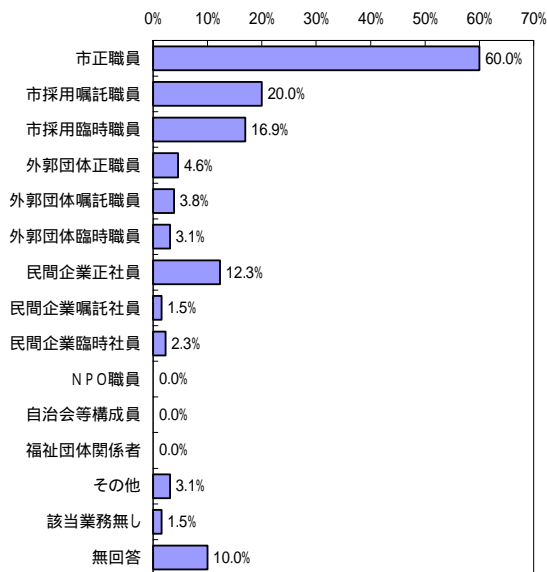


(5) 斎場の管理運営体制（複数回答）

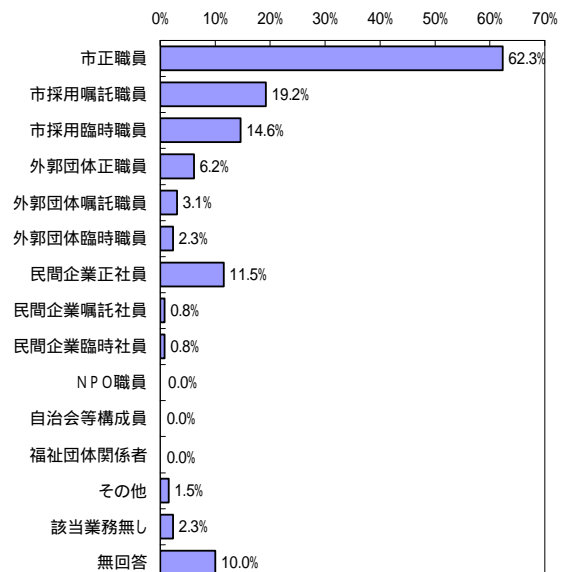
受付業務と許可受理業務は直営が中心

受付業務並びに火葬許可証の許可受理業務は、「市正職員」が6割、「市採用嘱託職員」が2割を占めています。炉前業務、炉裏業務、警備業務、清掃業務等は、民間委託が進んでいます。受付業務や許可受理業務は、自治体による直接的な管理運営が中心であることがうかがえます。

受付業務



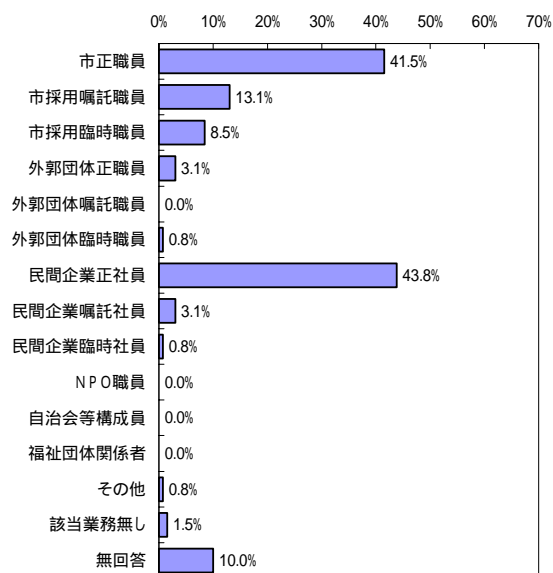
許可受理業務



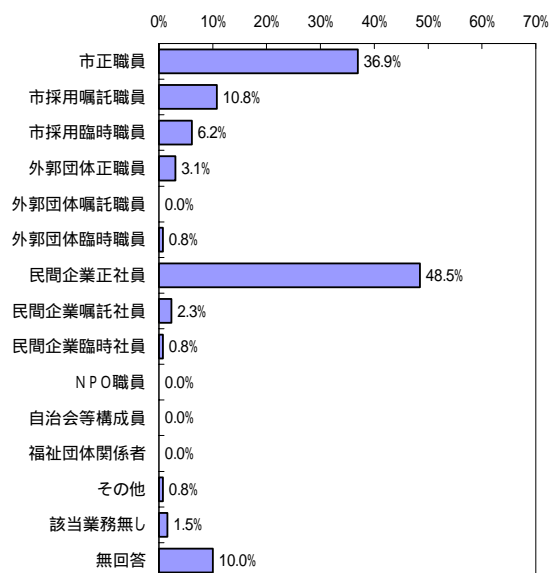
炉前業務と炉裏業務は直営と民間委託が中心

炉前業務は、「市正職員」と「民間企業正社員」がともに約4割を占めています。炉裏業務（火葬業務）では、「民間企業正社員」が約5割を占め、「市正職員」を上回っています。斎場の基本的業務である炉前業務と炉裏業務は、自治体の直接管理と民間委託が中心であることがうかがえます。

炉前業務



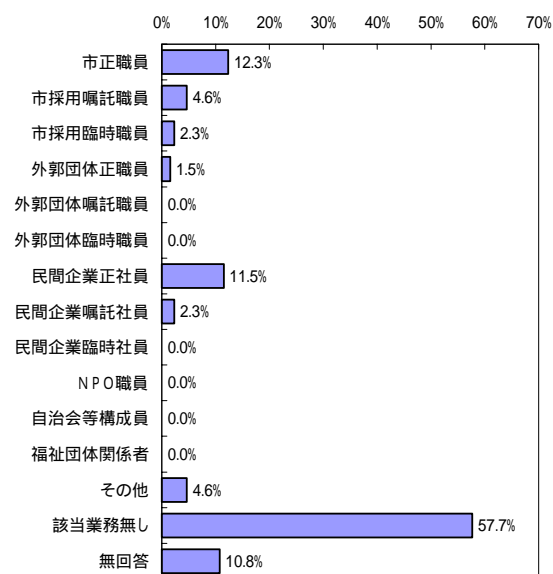
炉裏業務



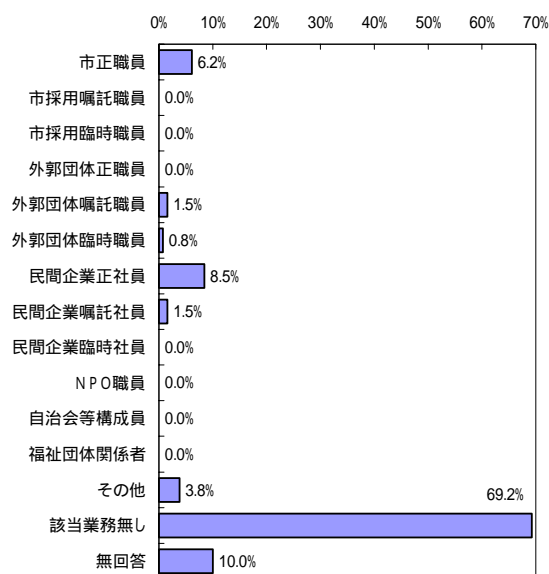
式場業務が無い斎場が6割、祭壇貸出業務が無い斎場が7割

民間の葬祭業者が式場や祭壇を貸出しており、式場業務は「該当無し」が約6割、祭壇貸出業務は「該当無し」が約7割を占めています。ただし、最近開場した斎場では、式場を併設しているケースが多く見られます。式場業務と祭壇貸出業務は、自治体の直接管理と民間委託が主体であることがうかがえます。

式場業務



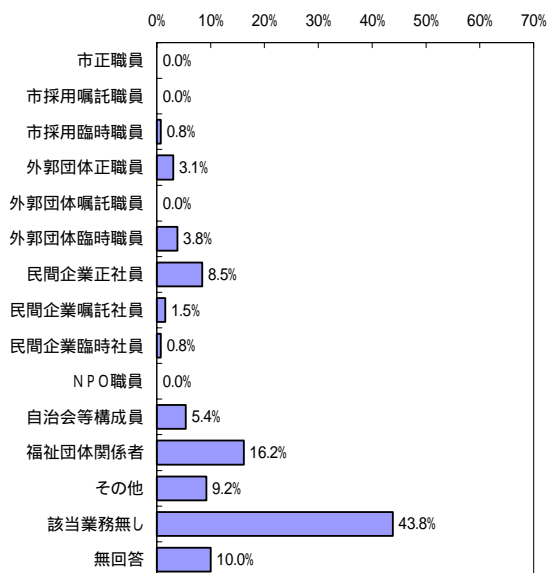
祭壇貸出業務



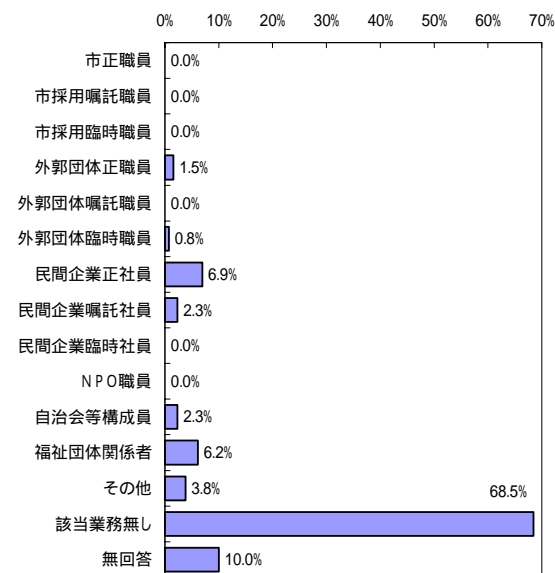
売店業務と軽食業務は福祉団体関係者が担当

売店業務は「該当無し」が約4割、軽食業務は「該当無し」が約7割を占めました。売店業務や軽食業務を行っている斎場では、「福祉団体関係者」が担当している割合が高く、他の業務とは大きな差異が見られました。

売店業務



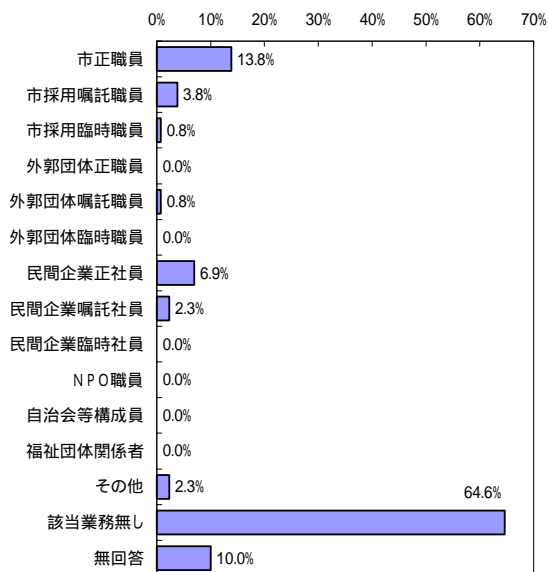
軽食業務



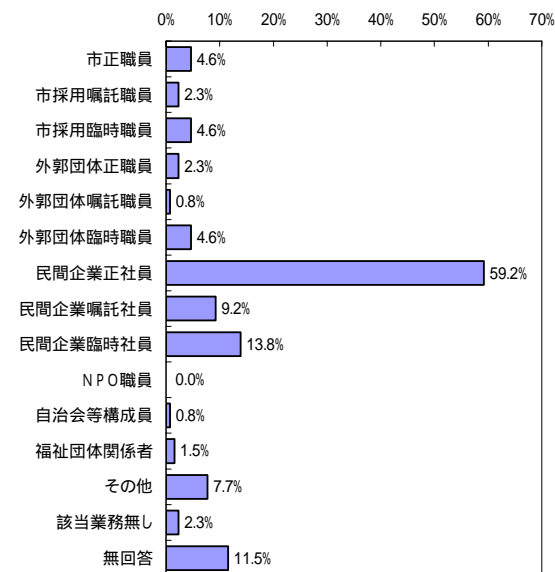
霊柩車業務が無い斎場が約7割、清掃業務は民委託が進む

民間の葬祭業者が霊柩車業務を担っており、霊柩車業務は「該当無し」が約7割を占めました。しかし、霊柩車業務を実施している斎場では「市正職員」の割合が高く、自治体が直接管理していることがうかがえます。清掃業務は「民間企業正社員」が約6割を占め、民間委託が進んでいます。

霊柩車業務



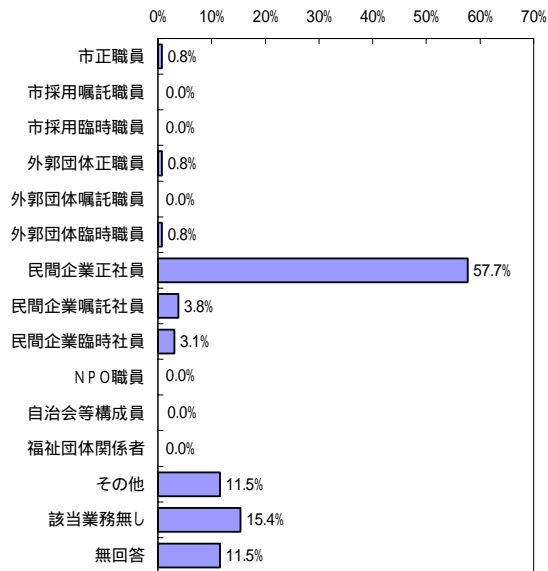
清掃業務



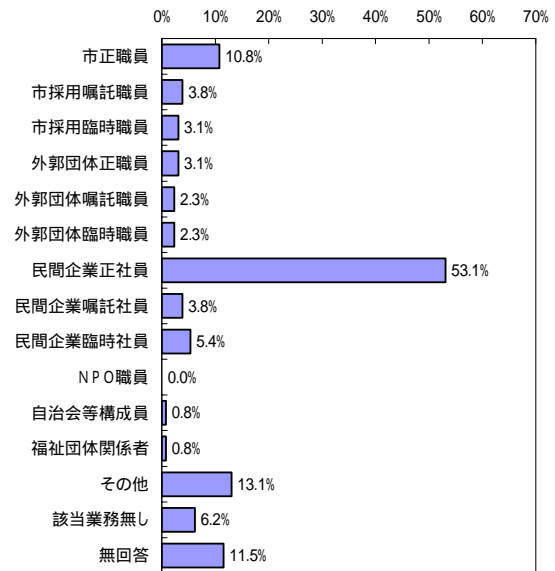
警備業務や植栽管理業務は民間委託が進む

警備業務は「民間企業正社員」が約 6 割を占め、植栽管理業務は「民間企業正社員」が約 5 割を占め、両業務とも民間委託が進んでいます。ただし、植栽管理業務は、「市正職員」が約 1 割を占めるなど、自治体が直接管理している斎場が少なからずあることがうかがえます。

警備業務



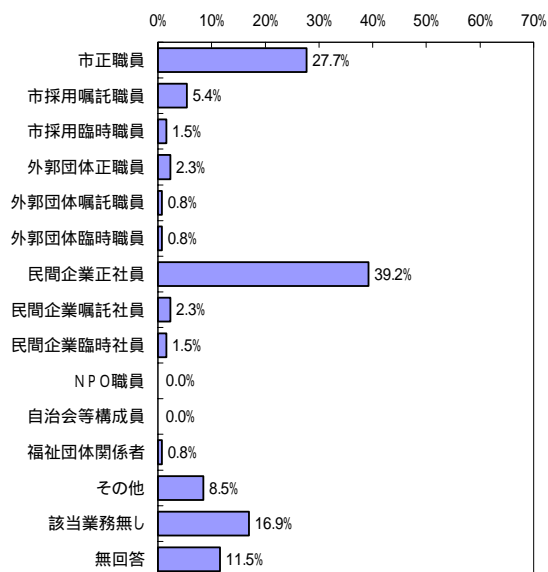
植栽管理業務



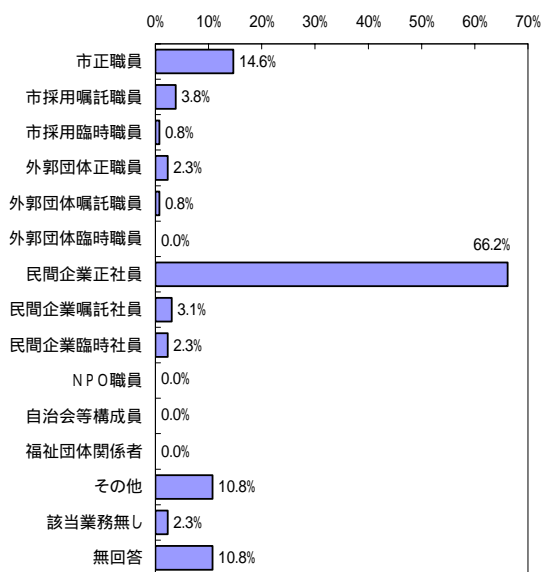
建物保守業務や設備保守業務は民間委託が進む

建物保守業務は「民間企業正社員」が約 4 割を占め、設備保守業務は「民間企業正社員」が約 7 割を占め、両業務とも民間委託が進んでいます。

建物保守業務



設備保守業務

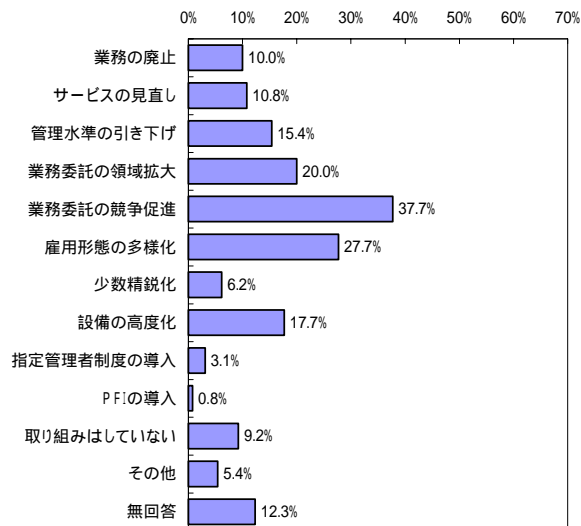


(6) 管理運営の効率化に向け「指定管理者制度」に期待

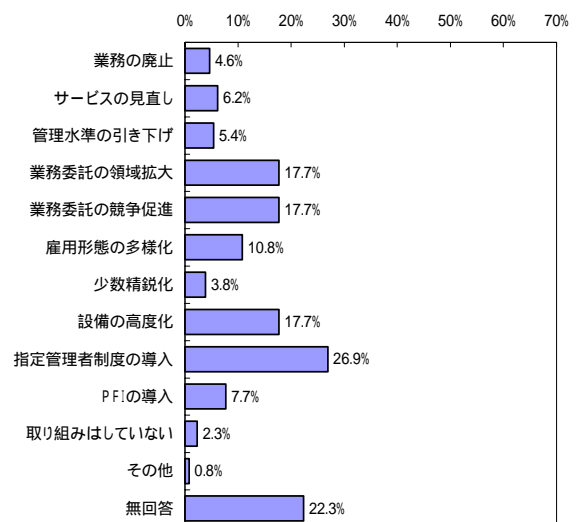
斎場の管理運営の効率化に向け、すでに実施した取組みは、「業務委託の競争促進」が最も多く、次いで「雇用形態の多様化」「業務委託の領域拡大」等でした。

一方、管理運営の効率化に向け今後実施したい取組みは、「指定管理者制度の導入」が最も割合が高く、「指定管理者制度」に対する期待がうかがえました。

実施した取組み



今後実施したい取組み

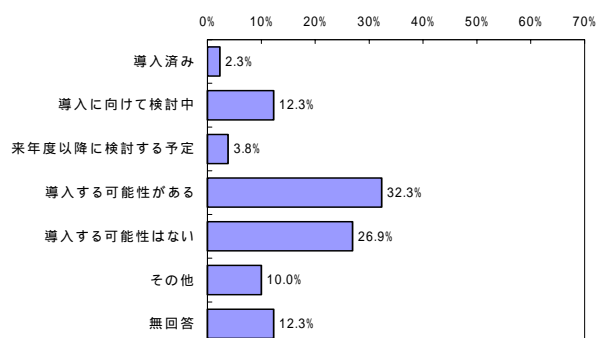


(7) 指定管理者制度、PFI導入の可能性

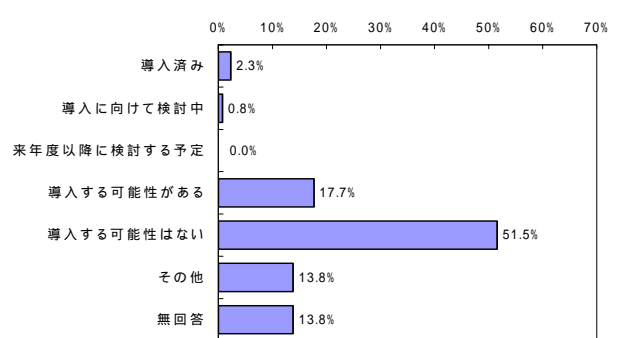
指定管理者制度の導入の可能性は、「導入済み」「検討中」「検討する予定」を合わせると約2割を占めました。さらに、「導入する可能性がある」は約3割であり、導入に前向きな割合は約5割を占めています。今後、斎場に対しても、指定管理者制度を導入する自治体が増加していくことが予想されます。

一方、PFI導入の可能性は、「導入する可能性はない」が約5割、「導入する可能性がある」が約2割を占めました。

指定管理者制度導入の可能性



PFI導入の可能性

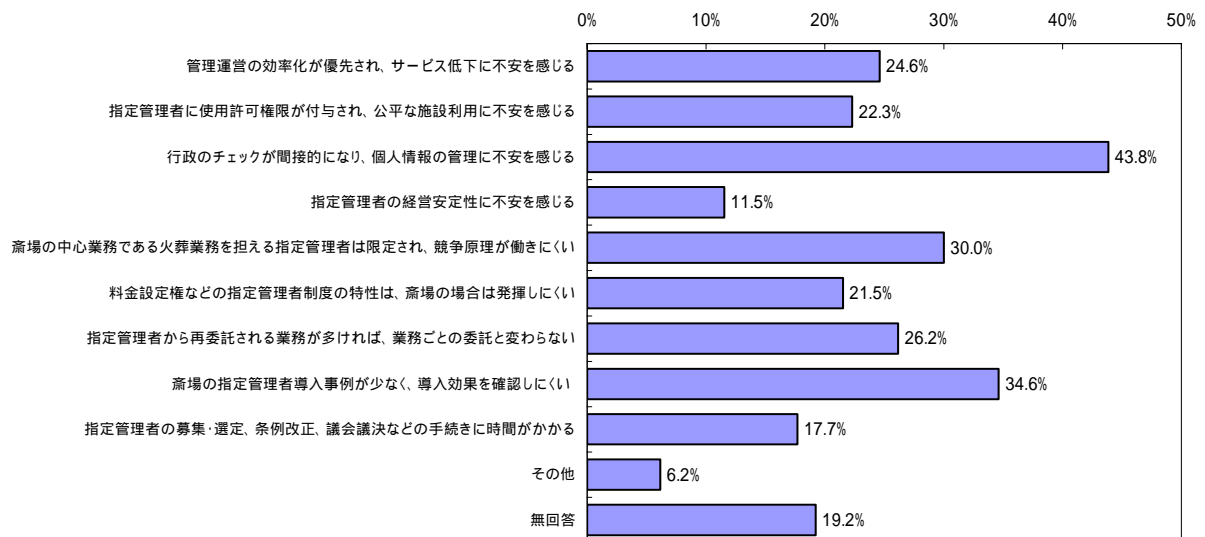


(8) 指定管理者制度導入に関する不安と期待

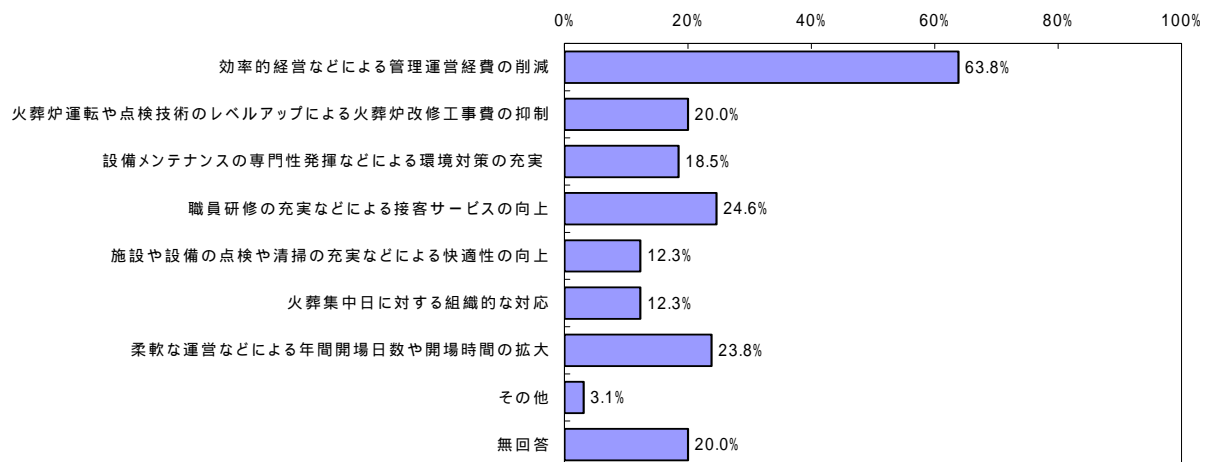
斎場に対して指定管理者制度を導入する場合の不安は、「行政のチェックが間接的になり、個人情報の管理に不安を感じる」、「斎場の指定管理者導入事例が少なく、導入効果を確認しにくい」、「斎場の中心業務である火葬業務を担える指定管理者が限定され、競争原理が働きにくい」等が上位を占めました。他の公共施設にも共通する課題とともに、事例が少ないことや火葬業務を担える企業が限定されていることなど、斎場固有の不安がうかがえました。

一方、斎場に対して指定管理者制度を導入する場合の期待は、「効率的経営などによる管理運営経費の削減」の割合が最も高く、第2位回答の「職員研修の充実などによる接客サービスの向上」を大きく上回りました。斎場は、指定管理者による創意工夫の余地が少ないことから、サービス内容よりも経済的効果が特に期待されていることがうかがえました。

指定管理者制度導入に関する不安



指定管理者制度導入に関する期待



4 . 斎場の管理運営に関する提案

斎場の管理運営の効率化に向けて今後採用したい手法は、「指定管理者制度の導入」が第1位回答であり、斎場に対する指定管理者制度導入の可能性は、導入に前向きな回答が約5割を占めました。こうした回答結果から、斎場に対しても指定管理者制度の導入が広がることが予想されます。斎場に対して指定管理者制度を導入する場合には、次の事項に留意することが望まれます。

(1) 葬祭業者との役割分担を見直すこと

最近の葬儀は葬祭業者に依頼する割合が高く、葬祭業者の式場で葬儀を行うか、もしくは自宅に葬祭業者の祭壇を設営して葬儀を行います。そして、葬祭業者の霊柩車が、故人を収めた棺を斎場（火葬場）に運ぶこととなります。アンケート調査によれば、依然として祭壇貸出業務や霊柩車業務を行っている自治体が見られますが、自治体がこれらの業務を担う必要性は薄れており、指定管理者制度の導入に係わらずこれらの業務を廃止して葬祭業者に任せることが望まれます。また、斎場と葬祭業者が協議し、斎場における喪主や会葬者の誘導や、待合室での接客業務は葬祭業者が担うよう取り決めることが望まれます。斎場側の業務を見直し、スリム化した上で、指定管理者制度を導入することが望まれます。

(2) 福祉団体や地域への協力姿勢を評価すること

アンケート調査結果から、斎場の売店業務は福祉団体が担う割合が高いことがうかがえます。福祉重視の自治体に限らず、指定管理者制度を導入する場合には、福祉団体の仕事を奪うことがないよう配慮が必要です。福祉団体への再委託の有無、地域からの雇用確保の可能性など、福祉団体や地域に対する協力姿勢を指定管理者選考の評価項目に加えることが望まれます。

(3) 個人情報の管理を徹底すること

アンケート調査によれば、指定管理者制度の導入に際して気にかかることは、「行政のチェックが間接的になり、個人情報の管理に不安を感じる」が最も高い割合でした。喪主には、香典返し、墓地購入、相続などが伴うことから、葬儀関連業者の営業活動の標的になりがちです。斎場の指定管理者となる民間事業者には、個人情報の管理マニュアルの作成、アクセス権の制限、個人情報管理に関する職員研修などを求めるとともに、定期的に外部監査を行うことが必要です。また、情報管理に不備があった場合には、民間事業者には罰則を課すことを協定に盛り込み、個人情報の管理を徹底させることが望まれます。

(4) 指定管理者制度の導入にあわせて定員管理を厳密に行うこと

自治体職員が管理運営を行ってきた斎場では、指定管理者制度を導入して管理運営を民間事業者に任せると、斎場担当職員の配置転換が必要となります。また、斎場は火葬料金等で管理運営経費をまかなえる施設ではないため、民間事業者には一定額の委託料を支出しなければなりません。アンケート調査では、指定管理者制度の導入に期待する効果として「効率的経営などによる管理運営経費の削減」が最も高い割合となりましたが、自治体職員が管理運営を行ってきた斎場では、斎場担当職員が退職しない限り斎場担当職員の人件費と民間事業者への委託料の両者が必要になり、経費は増加することとなります。こう

したケースにおいて自治体全体の経費圧縮を図るためには、斎場担当職員が退職時期を迎える時期まで、この人数に相当する職員数の採用を抑制するなど定員管理を厳密に行うことが必要です。

(5) 指定管理者制度の導入効果を検証すること

斎場は利用する機会が限定されているため、指定管理者制度の導入によって何が改善されたのか住民には分かりません。指定管理者制度を導入して一定期間が経過した後、経済性、利便性、快適性、公平性、地域への貢献性などの視点から導入効果を検証し、課題があれば整理して公表することが必要です。こうした情報の公開は、指定期間終了後に実施する次期指定管理者の公募に際して民間事業者の競争を促し、一層水準の高い企画提案を集めることにつながります。

(6) 自治体直営の斎場は内製化を徹底すること

指定管理者制度を導入しない自治体直営の斎場でも、管理運営の効率化を図ることは可能です。その場合には、受付業務、炉前業務、炉裏業務、日常的清掃業務などを自治体職員が兼務することによって、少人数での管理運営体制を確立することが必要です。さらに、嘱託職員やパート職員を活用して人件費を圧縮し、斎場全体の管理運営経費を削減することが可能です。指定管理者制度の導入とは逆に、自治体職員の生産性向上と内製化を徹底的に推進することが、自治体直営斎場の効率化を可能にします。